

ARC / DOSSIER DU MOIS DE DECEMBRE 2016

Étude du contrat ISTA : location, entretien, relève des répartiteurs de chaleur

Après notre alerte reprenant les abus les plus flagrants du contrat de location-entretien-relève d'ISTA (www.arc-copro.com/vbs8), voici l'analyse exhaustive de ce contrat.

Dans ce dossier, nous allons donc aborder de manière détaillée les abus suivants :

Conditions particulières du contrat pour pose et radiorelève de répartiteurs :

- Des annonces commerciales attrayantes non contractualisées voire mensongères.
- Impossibilité de contrôler la prestation
- Tarifs abusifs pour la pose des équipements
- Impossibilité de contester les dires du prestataire lors de l'installation
- L'entretien, une prestation fictive ?
- Des options qu'il vaut mieux ne pas souscrire auprès d'ISTA
- Une durée du contrat trop longue
- La mise en avant d'avantages fiscaux en réalité très partiels

Les conditions générales de vente :

- Installation du matériel
- Un entretien fantomatique, sans conséquence pour ISTA
- Relevé des index
- Facturation
- Beaucoup de pénalités prévues contre le client... aucune contre ISTA
- Surveillance des appareils et responsabilité : une « **garantie** » qui ne protège pas le client
- Résiliation : facile et rentable pour ISTA, mais complexe et ruineuse pour les copropriétaires
- Restitution des appareils : encore des frais cachés pour la restitution du matériel
- Confidentialité : ISTA se réserve les droits

Première partie : conditions particulières du contrat pour pose et radiorelève de répartiteurs

A. Des annonces commerciales attrayantes non contractualisées, voire mensongères

La « **proposition commerciale** » remise aux copropriétaires comprend une première partie sous forme d'annonces « **commerciales** » :

- + 20 % d'économie en moyenne
- + Equité, chacun paie selon ce qu'il consomme
- + Relève des compteurs à distance via une connexion radio
- + Nous n'accédons plus dans les logements
- + Des index annuels
- + Garantie de la répartition pour l'arrêté des comptes
- + Suivi des consommations par répartiteur et par pièce (salon, cuisine, chambres, salle de bain...)
- + Affichage sur le répartiteur de la consommation courante en temps réel
- + Affichage sur le répartiteur de l'index cumulé sur une année complète

Nous constatons une longue liste de promesses : « **20 % d'économie en moyenne** », « **relevés depuis l'extérieur** », et même une mystérieuse « **garantie de répartition pour l'arrêté des comptes** ». Mais ces promesses ne sont malheureusement pas formalisées dans le contrat proprement dit.

Ces éléments n'apparaissent donc pas comme des obligations à la charge d'ISTA. Ainsi le gain financier n'est pas garanti et ISTA ne s'engage pas à une compensation financière si le résultat de moins 20 % n'est pas atteint.

On note également des éléments mensongers en eux-mêmes dans cette présentation (« **chacun paie ce qu'il consomme** ») : or un répartiteur ne mesure pas une consommation, mais fournit de façon très opaque un « index » pour chaque radiateur (comme le savent bien nos adhérents : voir notre dossier www.arc-copro.com/jh3u et notre nouveau guide www.arc-copro.com/dn7s).

B. Impossibilité de contrôler la prestation

1. Description lacunaire du fonctionnement des équipements

Un appareil compact, esthétique et discret

- Il se fixe directement sur le radiateur grâce à une plaque aluminium sur laquelle il est solidement plombé.
- Il dispose de deux sondes, la première prend en compte la température de la pièce et la deuxième celle de surface du radiateur. La consommation de chaleur est calculée sur la base de la différence entre ces deux températures.

Le descriptif du produit est limité et erroné, et cela appelle plusieurs remarques :

1. L'emploi du terme de « **consommation de chaleur** » est trompeur : il n'est pas possible de mesurer une « **consommation de chaleur** » à partir de la différence de température entre le radiateur et la température de la pièce (nous vous renvoyons encore une fois à notre guide actualisé : www.arc-copro.com/dn7s).
2. La température mesurée par la **sonde qui mesure l'air ambiant** peut être très différente de la température réelle de la pièce. Pour certains répartiteurs, la sonde est intégrée au répartiteur : on est à environ 1 cm du radiateur, et la mesure est supposée correspondre à celle de la pièce ! Cela est très différent de ce que précise la réglementation pour d'autres mesures (l'article R241-25 du Code de l'énergie concernant la limitation de température impose une mesure à 1,50m de hauteur, au centre de la pièce concernée).
3. Le calcul de la « **pseudo-consommation** » de chaleur évoqué par ISTA est réalisé à partir de la **différence de température** mesurée entre le radiateur et la pièce. Cette description est très imprécise, ce qui empêche le client de contrôler la validité de la formule, ainsi que sa bonne application.
4. Enfin, cette différence est relevée à un instant donné, mais on ne sait pas à quelle fréquence ont lieu les calculs, ni comment, à partir de ces mesures ponctuelles, on obtient la valeur finale retenue pour répartir les consommations de chauffage entre les copropriétaires en fin d'année.

Pour conclure, on ne sait pas comment le résultat final est obtenu, ni ce qu'il signifie, et on ne dispose d'aucun élément pour en contrôler la justesse.

2. Données relevées inconnues et inaccessibles

Vous recevrez une fois par an, à la date de votre choix et pour chaque immeuble, un état récapitulatif des consommations de chauffage comportant les montants (en unités consommées) par logement et pour l'immeuble.

Grâce à la télérelève, ISTA ne rentre pas dans vos logements (ou autres locaux), mais procède à un enregistrement par télétransmission. ISTA ne précise pas à quelle date elle y procède : le syndicat des copropriétaires **décide juste de la date de réception de ces relevés, pas de la date des relevés.**

Rien n'oblige ISTA à informer le syndicat des copropriétaires de son passage ou du moment de la relève à distance : il est donc impossible de comparer le relevé à ce qui est affiché ou consultable sur le répartiteur.

C. Tarifs abusifs pour la pose des équipements

Notons que la pose des répartiteurs est soi-disant gratuite... Comme les techniciens d'ISTA ne sont pas bénévoles, il est évident que le coût est compensé par ailleurs.

- (1) Les quantités indiquées ci-dessus sont des estimations, nous vous facturerons ultérieurement le nombre réel d'appareils installés par logement.
- (2) Nous nous engageons à installer la totalité des appareils en deux passages maximum, si l'accès nous est donné par les occupants. **Tout passage supplémentaire sera facturé 90,00 €HT par logement à titre de frais de déplacement.**

La proposition précise en effet ensuite que la quantité de matériel proposé n'est qu'une estimation : les copropriétaires doivent impérativement vérifier si l'estimation paraît juste. En effet, si les quantités sont sous-estimées, le prix de la prestation sera réévalué à la hausse.

Il est prévu que les répartiteurs (quantité estimée à 230 pour cette copropriété) seront installés en **deux passages d'ISTA**. À défaut il faut payer des frais de « **déplacement** » : 90€ HT... **par appartement !** Plus il y a de logements à revoir, plus les frais de « **déplacement** » supplémentaires augmentent même si tous les logements sont visités le même jour. Il s'agit donc en réalité de frais de pose supplémentaires. ISTA précisant qu'il faut 25 minutes en moyenne par appartement pour poser les répartiteurs, cela fait donc **un coût de 216€HT de l'heure !**

Les passages supplémentaires sont donc facturés très, très cher... Cela n'incite pas les techniciens à pénétrer dans un maximum de logements lors des deux premières visites. C'est malheureusement un problème que nous connaissons bien pour avoir accompagné des professionnels dans ce type de prestation. Voici un petit compte-rendu de ce qui se pratique : le technicien frappe à la porte, attend une dizaine de secondes puis fonce au logement suivant. Quand l'habitant du premier logement regarde à travers le judas, il ne voit personne et retourne à ses occupations.

Pour qu'une visite soit réellement efficace, il faut qu'elle ait été très bien préparée et qu'elle soit réalisée consciencieusement. Cela n'incombe pas uniquement à la copropriété, mais aussi au prestataire : information en amont, durée de présence sur l'immeuble, second passage à une heure différente, etc. La somme de 216 € HT de l'heure pour les installations « **supplémentaires** » est donc abusive surtout sans autre précision sur les modalités des deux premiers passages.

D. Impossibilité de contester les dires du prestataire lors de l'installation

Il est dommage que le contrat ne prévoie pas la présence d'une personne désignée au sein de la copropriété (syndic, gardien, membre du conseil syndical) pour faciliter l'accès et confirmer l'absence des personnes dans les appartements non visités. Ainsi à l'issue de chaque passage, il pourrait s'assurer que les appartements non équipés étaient réellement inaccessibles du fait de l'absence du copropriétaire ou du résident.

Cette personne pourrait aussi informer le syndic des éventuels désordres causés par l'installateur dans le cadre de sa prestation. Il n'est effectivement pas prévu dans ce contrat la signature par chaque résident d'un bon d'intervention attestant de la qualité de l'intervention, ni d'une réception avec le syndic. **En cas de plainte, c'est la parole de l'un contre celle de l'autre** : on vous laisse en tirer les conclusions !

E. L'entretien, une prestation fictive ?

ISTA propose ensuite dans sa proposition trois prestations. On trouve une ligne pour la **location**, une deuxième pour l'entretien et une troisième pour la **relève**. Sur chaque ligne figure un tarif, qui s'additionne donc aux deux autres.

Parmi ces prestations celle relative à l'entretien n'est pas définie. Aucune visite n'est prévue pour l'entretien annuel du matériel loué. Comme on sait qu'ISTA n'a pas besoin de rentrer dans les appartements pour la télérelève, cela ressemble donc à une prestation annuelle fictive.

F. Des options qu'il vaut mieux ne pas souscrire auprès d'ISTA

ISTA propose des options complémentaires, présentées comme obligatoires pour être en conformité avec la réglementation (de 2012...) :

Offre de base

- Location, entretien des répartiteurs de frais de chauffage ista
- Relevé annuel des index
- Calcul de la répartition
- Etat récapitulatif des consommations.

Options « conformité réglementation 2012* »

- Décompte Individuel et Observatoire des Consommations
- Robinet thermostatique

Une telle présentation incite à passer par le prestataire, alors que :

- la production du décompte individuel et l'envoi de celui-ci à chaque copropriétaire incombent normalement au syndic (article 3 de l'arrêté de 2012 à jour des modifications de 2016) ;
- il est plus pertinent de faire procéder aux travaux d'installation de robinets thermostatiques au préalable de l'installation des répartiteurs par le chauffagiste (voir à ce sujet notre guide déjà mentionné : www.arc-copro.com/dn7s).

G. Une durée du contrat trop longue

Durée du contrat : le contrat est signé pour 10 ans, durée largement suffisante pour amortir le coût de l'appareil. Cependant, les contrats de longue durée sont rarement exécutés correctement : il y a souvent un relâchement de la qualité de prestation en cours de contrat avec peu de risques pour le prestataire, car les conditions de résiliations sont bien limitées.

H. La mise en avant d'avantages fiscaux en réalité très partiels

1. TVA :

Conformément aux instructions de la Direction Générale des Impôts parues au Bulletin Officiel du 14 septembre 1999, vous devrez nous faire fournir une attestation précisant que l'immeuble d'habitation pour lequel cette proposition est établie a été achevé depuis plus de deux (2) ans afin de bénéficier de la facturation de la T.V.A à un taux de 5,50 %.

ISTA laisse miroiter une TVA réduite sur le contrat (pour toutes les prestations), ce qui ne sera pas le cas. Cette TVA ne s'applique que pour la partie « entretien », mais pas pour les parties « location » ou « relève ».

2. Une bonification environnementale non identifiée :

Bénéficiez d'une bonification environnementale de
1 491,75 €TTC
en équipant vos radiateurs de répartiteurs frais de chauffage et
de robinets thermostatiques

ISTA laisse penser que le syndicat des copropriétaires bénéficiera d'une bonification environnementale sans expliquer :

- à quoi cela correspond,
- ni comment elle est calculée,
- ni qui la verse et à quelles conditions.

Il pourrait s'agir des certificats d'économies d'énergie (CEE), mais dans ce cas, le montant qu'il est possible d'obtenir est très aléatoire, et souvent dérisoire. Nous ne savons donc pas avec certitude à quoi fait référence cette bonification, et il nous est donc impossible de vérifier de quoi il s'agit.

Deuxième partie : les conditions générales de vente

A. Installation du matériel

2.1.1 La prestation d'installation s'entend strictement des équipements spécifiés aux conditions Particulières et s'effectue dans des conditions normales d'exécution.

ISTA s'engage à effectuer ses prestations dans des conditions normales d'exécution, sans plus de détail. Seule ISTA connaît ces conditions et considère ce qui est « **normal** » ou non. En cas de problème, cela restreint fortement les possibilités d'action des copropriétaires.

B. Un entretien fantomatique, sans conséquence pour ISTA

2.3 Entretien

2.3.1. Pendant la durée du contrat, le Prestataire assure dans les conditions définies ci-après, l'entretien des appareils moyennant le paiement d'un forfait annuel par appareil.

2.3.2 Le Prestataire détecte lors de la relève périodique prévue aux conditions particulières les dysfonctionnements ou appareils défectueux.

Par ailleurs, sur demande fondée du Client, le Prestataire contrôle lors d'une visite spécifique, le bon fonctionnement du compteur sous réserve le cas échéant, des possibilités d'accès.

1. Entretien en roue libre

L'entretien facturé à la copropriété ne prévoit pas une visite dédiée pour contrôler les répartiteurs posés. Il est limité au traitement des dysfonctionnements ou au changement des appareils défectueux identifiés lors de la relève effectuée à distance (et donc sans voir l'appareil), une fois dans l'année.

À partir de quels éléments un appareil est considéré comme défectueux ? À partir de quelles variations d'une année sur l'autre ? Comment les dysfonctionnements sont-ils détectés ? Dans quels délais et sous quelles modalités ISTA intervient-il ? Rien n'est précisé.

2. Pas d'obligation d'alerte

Il n'est prévu aucune responsabilité d'ISTA en cas d'absence de repérage des dysfonctionnements ou d'erreurs dans les relevés.

ISTA n'est soumis à aucune obligation sur le délai d'alerte entre le moment où il y a eu la relève, la constatation du dysfonctionnement, l'alerte du syndicat des copropriétaires et le remplacement du matériel défectueux.

En fait, rien n'oblige ISTA à vous alerter. Dans les faits, certains dysfonctionnements sont visibles sur les relevés, mais ce sont les copropriétaires qui les détectent... et ils ont ensuite souvent bien du mal à obtenir qu'ISTA corrige le problème.

3. ISTA n'est pas responsable des conséquences des dysfonctionnements

ISTA n'est pas non plus responsable des conséquences liées à ce dysfonctionnement. C'est la copropriété qui devra avancer la consommation non comptabilisée du résident concerné pendant la période de dysfonctionnement.

Concernant la pose de robinets thermostatiques effectuée par ISTA, rien n'est prévu si le robinet est défectueux : il ne semble donc pas rentrer pas dans le périmètre du matériel « **garanti** ».

4. Des possibilités de contestation très limitées

2.3.4 En cas de contestation du bon fonctionnement d'un appareil et demande fondée du Client, le Prestataire s'engage à vérifier les appareils dont la mesure est contestée. Cette vérification est facturée au Client si elle montre que l'appareil est conforme aux normes en vigueur.

ISTA considère qu'un appareil n'est pas défectueux tant qu'il est conforme aux « **normes en vigueur** », normes qui ne sont bien entendues pas précisées. Mais une erreur n'est pas forcément due uniquement à l'appareil, elle peut aussi être due à un mauvais paramétrage, à des coefficients mal déterminés, à une erreur de relève, etc. Rien n'est prévu à ce sujet dans le contrat.

C. Relevé des index

1. ISTA passe quand ça l'arrange

2.4.1 Le Prestataire assure le relevé des index des appareils à la fréquence et selon les modalités prévues dans les conditions particulières. Le Prestataire s'engage selon cette même fréquence à fournir au Client ou son représentant, un état récapitulatif des index enregistrés.

La fréquence de relevé doit être précisée dans les conditions particulières : elle est souvent **annuelle**. Par contre, on ne trouve pas de mention de la date de ce relevé dans le contrat. ISTA pourrait s'engager à procéder à cette opération à la même date, année après année ce qu'il ne fait pas.

ISTA n'a pas non plus l'obligation d'informer le syndicat des copropriétaires de son passage lorsqu'il procède à une télé relève sans entrer dans les appartements, ce qui empêche tout contrôle des valeurs relevées.

2. ISTA n'est pas obligé de vous prévenir de son passage

2.4.4 Lors de son passage, si celui-ci s'avère infructueux, l'agent releveur dépose une carte réponse que l'occupant doit retourner au Prestataire complétée de ses index de consommation ou renseigner via son site internet (www.ista.fr). Afin de respecter la date d'envoi de l'état de relevés des appareils, les index fournis sur carte réponse devront parvenir au Prestataire dans un délai d'une semaine maximum après le passage de l'agent releveur pour être pris en compte.

ISTA n'a aucune obligation quant à l'information préalable relative à son passage lorsque le relevé est en mode visuel dans les parties privatives.

Par contre, si un habitant est absent le jour du passage d'ISTA, cet habitant a l'obligation de relever la consommation et d'envoyer la carte réponse dans un délai de 8 jours.

Il en est de même de tous les résidents qui trouveraient le bulletin de retour dans leur boîte alors qu'ils étaient présents, mais n'ont pas « **entendu** » ISTA frapper à leur porte....

D. Facturation

4.2 La facturation de la prestation location-entretien ainsi que des services associés, pour la première année, sera établie sur la base du tarif annuel et au « prorata temporis » du nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin de l'année civile en cours. Pour les années suivantes, elle sera établie sur l'année civile, annuellement et en début d'année civile.

4.3 Sauf mentions particulières prévues au contrat, l'ensemble des prix du présent contrat variera au 1er janvier de chaque année en fonction de la formule d'indexation figurant à l'article 5 des présentes conditions générales.

ISTA impose une facturation et une indexation au 1^{er} janvier de chaque année. En conséquence, la 1^{ère} année sera facturée *prorata temporis* entre la date du contrat et le 31 décembre. Si le contrat est signé le 1^{er} décembre, il serait ainsi augmenté un mois plus tard le 1^{er} janvier !

Les factures sont dues au début de l'année civile, à terme à échoir donc avant la réalisation de la prestation...

E. Beaucoup de pénalités prévues contre le client... aucune contre ISTA

Article 6. PAIEMENT, INTERET ET CLAUSE PENALE MORATOIRE

6.1 Les sommes dues au titre du présent contrat sont payables à 30 jours fin de mois à compter de la date de facture.

6.2 Le non-paiement d'une facture à la date d'échéance entraînera, sans qu'une lettre de rappel soit nécessaire, la facturation de pénalités de retard depuis la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif au taux équivalent à 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Ces pénalités seront payables à réception de l'avis informant le Client de l'inscription de ces dernières à son débit. En complément, le non-paiement d'une facture à bonne date entraînera la réclamation de frais administratifs de relance s'élevant à 20€ pour la 1ère relance et 50€ pour la seconde.

6.3 Indépendamment du cours des intérêts de droit, à défaut de paiement d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure qui lui aura été adressée par lettre recommandée avec avis de réception, le Client sera redevable envers le Prestataire d'une somme forfaitaire à titre de clause pénale fixée à 20 % des sommes à recouvrer - sans que son montant puisse être inférieur à une somme de 150€ TTC et ce sans préjudice du remboursement des actes extrajudiciaires, frais divers de

justice et tous autres honoraires engagés pour la récupération des sommes impayées et auxquels s'oblige expressément le Client ainsi que toute autre pénalité ou tous dommages et intérêts supplémentaires.

6.4 Le paiement d'une facture avant son échéance est sans escompte.



Les pénalités s'accumulent pour le syndicat des copropriétaires en cas de retard de paiement :

- taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal ;
- la facturation des frais administratifs de relance est de 20€ pour la 1^{ère} et de 50 € pour la seconde relance qui ne sera pourtant qu'un copier-coller de la première ;
- une clause pénale représentant 20% de la somme à recouvrer avec un minimum de 150 € ;
- le remboursement de tous les actes extra judiciaires, frais divers et tous autres honoraires engagés pour le recouvrement de l'impayé ainsi que des dommages et intérêts.

Ces pénalités sont trop importantes, d'autant plus que par symétrie, vous ne trouverez dans le contrat aucune pénalité appliquée à ISTA en cas de retard dans l'exécution de sa prestation, ou de mauvaise exécution ou même de non-exécution (oubli d'un relevé sur une année, non remplacement d'un répartiteur défectueux, etc.).

Il est aussi précisé que si la copropriété paie avant l'échéance, aucun escompte n'est accordé.

F. Surveillance des appareils et responsabilité : une « **garantie** » qui ne protège pas le client

8.1 .Le Prestataire garantit le Client des vices cachés ou défauts des appareils qui empêchent leur usage.

Le prestataire, ISTA, ne garantit le client que des vices cachés ou des défauts qui empêchent leur usage (le rajout du mot « normal » à usage aurait été un plus).

Dès lors le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages et de leurs conséquences, quelles qu'elles soient, résultant :

- À la défaillance d'un joint de raccordement intervenant plus de 2 ans après le montage effectué par le Prestataire,
- Pour les répartiteurs de frais de chauffage, à la désolidarisation des appareils du radiateur sur lequel ils sont fixés.

Bien qu'ISTA soit titulaire du contrat d'entretien de son matériel, il considère ne pas être responsable de la qualité de sa prestation de pose.

De même, ISTA n'est pas responsable non plus de la défaillance du réseau de télécommunication en cas de télé-relève. Or c'est la société ISTA qui est seule responsable de la convention qu'elle a signée avec le réseau de télécom pour cette prestation.

8.3 En conséquence, tous les frais d'intervention sur les appareils, ceux de leur remplacement ou les conséquences des défaillances des appareils et non imputables aux malfaçons d'origine, sont à la charge du Client.

Cette clause est anormale dans des conditions générales de vente qui s'appliquent à des contrats d'entretien de matériel loué et dont le prestataire est le propriétaire. C'est ISTA qui devrait être seul responsable des défaillances du matériel lié à l'âge ou à l'usure normale, surtout quand ce matériel contient de l'électronique.

ISTA ne prévoit jamais d'obligation de contrôle ou de test sur les appareils enregistreurs qui sont posés et dont il conserve la propriété.

Or un appareil loué doit pouvoir être utilisé à ce à quoi il est destiné.

G. Résiliation : facile et rentable pour ISTA, mais complexe et ruineuse pour les copropriétaires

ISTA conditionne la résiliation du contrat par le syndicat des copropriétaires, à son échéance, au paiement des sommes dues dans le cadre du contrat. Or le non-paiement des factures peut être justifié par le comportement du prestataire. De plus, le droit français offre de larges possibilités, entre autres judiciaires, pour permettre à une entreprise qui a exécuté ses prestations, d'être rémunérée... De la même manière, les conditions de résiliation du contrat avant terme par le client sont pratiquement impossibles à réunir et beaucoup plus compliquées à appliquer que pour ISTA.

Dans un 1^{er} alinéa, il est précisé que si le client entend résilier unilatéralement le contrat avant son terme, il devra payer la totalité des annuités dues. Il serait plus équitable que la compensation soit limitée à l'amortissement du matériel loué plus une indemnité compensatrice.

Il n'est prévu aucune responsabilité du prestataire pour erreur dans les calculs de répartition, dans les relevés ou en cas de défaillance du matériel.

La résiliation par le syndicat n'est possible qu'en cas de « **faute grave** » portant sur des « **obligations essentielles** » et « **dument constatées** ». Il y a donc le cumul obligatoire de ces éléments pour que le syndicat des copropriétaires puisse résilier. À défaut, il devra payer le solde des sommes exigibles jusqu'à l'échéance du contrat.

Pour la copropriété, la résiliation ne pourra intervenir que **deux mois** après une mise en demeure restée infructueuse. Par contre, ISTA peut résilier le contrat dans un délai d'un mois en cas de retard de paiement après une mise en demeure restée sans effet.

Il convient de noter qu'ISTA ne remboursera pas, même partiellement au *pro rata temporis*, la facture déjà réglée pour l'année en cours si le contrat est résilié, suite à une faute commise. Bien entendu, aucune indemnité n'est alors prévue.

Par contre, le syndicat des copropriétaires, s'il a commis une « inexécution fautive » (donc essentiellement un retard de règlement), devra verser une pénalité correspondant à 25% des annuités restant à courir jusqu'à la date d'échéance du contrat. Cette pénalité est exigible à compter de la réception de la lettre de résiliation envoyée par ISTA. Cette clause ne vaut pas renonciation à un recours pour obtenir des Dommages et intérêts complémentaires.

H. Restitution des appareils : encore des frais cachés pour la restitution du matériel

10.1 La fin du contrat entraînera l'obligation de restituer les appareils, propriété du Prestataire. Ils devront être déposés à l'antenne ou à l'agence du Prestataire (les adresses sont disponibles sur le site internet du Prestataire : www.ista.fr/contact).

10.2 Les travaux d'enlèvement resteront à la charge et aux frais du Client.

10.3 Les appareils devront être restitués dans un délai de trente jours à compter de la fin du contrat. A défaut, le Client sera redevable d'une pénalité équivalente à un mois de location par mois de retard, jusqu'à restitution.

C'est le client, donc le syndicat des copropriétaires, non professionnel dans ce domaine, qui doit procéder ou faire procéder, en fin de contrat à ses frais, au démontage et à la restitution dans les locaux d'ISTA des appareils loués. Pourquoi n'est-ce pas le propriétaire du matériel (ISTA) qui vient récupérer son matériel mis en location ?

Une bonne façon de décourager le changement de prestataire à l'issue du contrat

I. Confidentialité : ISTA se réserve les droits

12.1 Le Prestataire conserve la propriété exclusive des fichiers et des logiciels, des supports magnétiques, des dessins d'enregistrement, des informations qu'ils contiennent et tous les documents d'entrée, de sortie et de gestion du système informatique de traitement des relevés et répartition des frais de chauffage.

12.2 Le Prestataire garantit le caractère confidentiel des informations qu'il possède ou qu'il traite (ex. les index) et s'interdit d'en divulguer le contenu hors le cadre de ses prestations.

ISTA se considère être le seul **propriétaire de toutes les données** relatives au chauffage d'un syndicat de copropriétaire qu'il aurait recueillies et entre autres de la répartition des frais de chauffage. Mais à quel titre conserve-t-il ces données ? Cela ne relève pourtant pas de la propriété intellectuelle, car ce n'est pas de la création. Quelle sera l'utilisation faite par ISTA de ses données ?

Est-ce qu'ISTA envisage d'interdire à la copropriété d'utiliser les informations, index, relevés qui lui auraient été transmis dans le cadre du contrat ? Pourtant ces informations sont importantes pour pérenniser et optimiser la gestion du chauffage d'une copropriété. Il est anormal qu'ISTA puisse vendre la collection et la transmission de données et interdise à son client de s'en servir dans le cadre de la rénovation énergétique...

Conclusion

Ce contrat a donc un caractère complètement disproportionné : les obligations à la charge de chacune des parties ne sont pas du tout équilibrées.

Avec un tel contrat, le syndicat de copropriétaires n'a pratiquement aucun moyen de défense face à ISTA que ce soit pour l'exécution proprement dite de la prestation, pour garantir la qualité des informations transmises (répartition des charges chauffage), pour mettre en cause la responsabilité d'ISTA ou mettre fin au contrat.